

1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam: Ministerie van Buitenlandse Zaken

Rechtsvorm van de koper:
Centrale overheidsinstantie

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel: Ondersteunend Facilitair Contactcenter NederlandWereldwijd (NWW)

Beschrijving: Het ministerie van Buitenlandse Zaken, de Hoofddirectie Consulaire en Visumzaken, NederlandWereldwijd (NWW) wil een Raamovereenkomst afsluiten met één opdrachtnemer voor de levering van een Facilitair Contactcenter ter ondersteuning van NWW. Het Facilitair Contactcenter ondersteunt NWW bij het afhandelen van eerstelijns klantcontact in het Nederlands en Engels. De dienstverlening bestaat uit een structurele basisbezetting (waakvlam) die gedurende het jaar ondersteuning biedt bij de reguliere dienstverlening, aangevuld met de mogelijkheid de capaciteit flexibel op en af te schalen wanneer de situatie daarom vraagt. Mede gebaseerd op ervaringscijfers van de afgelopen jaren, de verwachte toekomstige behoefte en indexeringen, is de omvang van de Opdracht geraamd. De geraamde waarde van de Opdracht bedraagt circa € 750.000,-- exclusief btw per jaar, derhalve € 3.000.000,-- exclusief btw over een looptijd van 4 jaar. De maximale waarde is gesteld op € 6.000.000,--.

Identificatiecode van de procedure: d22a5fa3-eafb-41fd-af36-83803012fa5a

Interne identificatiecode: 201865003.001.143

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 64200000 Telecommunicatiediensten

Aanvullende classificatie (cpv): 64227000 Geïntegreerde telecommunicatiediensten

Aanvullende classificatie (cpv): 72253000 Helpdesk- en ondersteuningsdiensten

Aanvullende classificatie (cpv): 79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Wereldwijd

2.1.3 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 3 000 000 Euro

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor

uitsluitingsgronden: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel: Ondersteunend Facilitair Contactcenter NederlandWereldWijd (NWW)

Beschrijving: Het ministerie van Buitenlandse Zaken, de Hoofddirectie Consulaire en Visumzaken, NederlandWereldwijd (NWW) wil een Raamovereenkomst afsluiten met één opdrachtnemer voor de levering van een Facilitair Contactcenter ter ondersteuning van NWW. Het Facilitair Contactcenter ondersteunt NWW bij het afhandelen van eerstelijns klantcontact in het Nederlands en Engels. De dienstverlening bestaat uit een structurele basisbezetting (waakvlam) die gedurende het jaar ondersteuning biedt bij de reguliere dienstverlening, aangevuld met de mogelijkheid de capaciteit flexibel op en af te schalen wanneer de situatie daarom vraagt. Mede gebaseerd op ervaringscijfers van de afgelopen jaren, de verwachte toekomstige behoefte en indexeringen, is de omvang van de Opdracht geraamd. De geraamde waarde van de Opdracht bedraagt circa € 750.000,-- exclusief btw per jaar, derhalve € 3.000.000,-- exclusief btw over een looptijd van 4 jaar.

Interne identificatiecode: 1

5.1.1 Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 64200000 Telecommunicatiediensten

Aanvullende classificatie (cpv): 64227000 Geïntegreerde telecommunicatiediensten

Aanvullende classificatie (cpv): 72253000 Helpdesk- en ondersteuningsdiensten

Aanvullende classificatie (cpv): 79510000 Telefoonbeantwoordingsdiensten

Opties:

Beschrijving van de opties: Geen opties

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overall in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Wereldwijd

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd: 48 Maand

5.1.4 Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2

Overige informatie over verlengingen: De Overeenkomst heeft een looptijd van 1 april 2027 tot en met 31 maart 2029. Daarna is er de (eenzijdig door Opdrachtgever uit te oefenen) mogelijkheid tot verlenging zonder wijziging van de totaalprijs. Opdrachtgever verlengt de Overeenkomst maximaal 2 keer voor maximaal van 12 maanden per keer.

5.1.5 Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 3 000 000 Euro

5.1.6 Algemene informatie

Voorbehouden deelname : Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van

het voor de uitvoering
van de opdracht
ingezette personeel
moeten worden vermeld
:

Niet vereist

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt
onder de Overeenkomst
inzake
overheidsopdrachten
(GPA):

ja

5.1.7 Strategische aanbestedingen

Doel van strategische
aanbestedingen:

Geen strategische aanbesteding

5.1.9 Selectiecriteria

Bronnen van
selectiecriteria:

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Kwaliteit

Beschrijving: SG1 Uitvoering en ontwikkeling van de dienstverlening 400 SG2 Continuïteit, crisis en opschaling
300 SG3 Implementatie en gebruiknaam 200 SG4 Noodvoorziening voor telefonie 100

Categorie van het
gunningscriterium
drempel:

Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium
numerieke waarde:

100

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Prijs

Beschrijving: De prijs voldoet aan alle Eisen uit dit Beschrijvend document en Bijlagen. Ook is de prijs inclusief alle garanties, kosten en kortingen. Geeft u wel kortingen, voorwaarden of andere informatie waar niet om is gevraagd? Dan nemen we die informatie niet mee in de beoordeling. U geeft al uw prijzen op in euro's en exclusief btw. De Inschrijver die heeft ingeschreven met de laagste "prijs (beoordelingsprijs) per punt" is de Inschrijver die de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding heeft gedaan.

Categorie van het
gunningscriterium
drempel:

Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium
numerieke waarde:

0

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken
om aanvullende
informatie:

14/10/2026 23:59 +02:00

Adres van de
aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/439498>

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/439498>

Talen waarin
inschrijvingen of
verzoeken tot deelname
kunnen worden
ingediend: Nederlands

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de
ontvangst van
inschrijvingen: 03/11/2026 12:00 +01:00

Uiterste datum tot
wanneer de inschrijving
geldig moet blijven: 4 Maand

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 03/11/2026 12:05 +01:00

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de
opdracht moet
plaatsvinden binnen het
kader van programma's
voor maatwerkbedrijven
: Neen

Elektronische facturering
: Vereist

Er zal worden
gebruikgemaakt van
elektronische
orderplaatsing: neen

Er zal worden
gebruikgemaakt van
elektronische betaling: neen

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Raamovereenkomst, zonder hernieuwde oproep tot mededinging

Maximumaantal
deelnemers: 1

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor
beroepsprocedures: Rijksinkoop samenwerking (RIS) - Arrondissementsrechtbank Den Haag

Organisatie die nadere
inlichtingen over de
aanbestedingsprocedure
verstrekkt: Rijksinkoop samenwerking (RIS)

Organisatie die meer
informatie geeft over
beroepsprocedures: Rijksinkoop samenwerking (RIS)

Organisatie die
verzoeken tot deelname
Rijksinkoop samenwerking (RIS)

ontvangt:

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam: Rijksinkoop samenwerking (RIS)
Registratienummer: 1543030
Postadres: Wilhelmina van Pruisenweg 52
Stad: Den Haag
Postcode: 2500 EA
Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Land: Nederland
Contactpunt: Matthijs Smildiger
E-mail: contact.ris@rijksoverheid.nl
Telefoon: +31 0707585678
Internetadres: <https://www.rijksinkoop samenwerking.nl/>
Andere contactpunten:
Officiële naam: Arrondissementsrechtbank Den Haag
Postadres: Prins Clauslaan 60
Stad: Den Haag
Postcode: 2595 AJ
Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Land: Nederland
Contactpunt: Arrondissementsrechtbank Den Haag
E-mail: voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl
Telefoon: +31 883622200
Internetadres: <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Den-Haag>

Rollen van deze organisatie:

Aanbieder van aanbestedingsdiensten

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

8.1 ORG-0002

Officiële naam: Ministerie van Buitenlandse Zaken
Registratienummer: 5910447
Postadres: Schedeldoekshaven 101
Stad: Den Haag
Postcode: 2511 EM
Onderverdeling land (NUTS): Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Land: Nederland
E-mail: FSO-Tendering@minbuza.nl
Telefoon: +31 703486486
Internetadres: <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-buitenlandse-zaken>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie
van de aankondiging: 8c4369ab-89e9-4c58-bbb6-08cd6831e41b - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Verzenddatum van de
aankondiging: 10/09/2026 15:47 +02:00

Talen waarin deze
aankondiging officieel
beschikbaar is: Nederlands